

M.Mon  
658.31242  
V181  
2010

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA**

## **DIRECCIÓN DE POSTGRADO**

### **“MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS”**

#### **PROGRAMA VII**




#### **“MANUAL DE INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA NUEVO PERSONAL CORPORACIÓN Cefa S.A”**

#### **AUTORES:**

- 1. Lic. Kelly del Carmen Valle Rodríguez**
- 2. Ing. Xavier Alberto Franco Gutiérrez**

**TUTOR: MBA. Xiomara Machado Bello.**

**22 de julio de 2010**  
**Managua, Nicaragua**

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>2 de 55</b>


## PRESENTACION

Corporación Cefa S.A. en Nicaragua les da una cordial bienvenida a nuestra entidad y se complace en presentar nuestro Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua. Este documento contiene las pautas y reglas básicas que permiten a nuevos colaboradores que se integren a Corporación Cefa S.A. en Nicaragua orientarse y conocer mejor la Corporación en términos de su estructura organizativa, su misión, visión y objetivos. Por otra parte le enseña a comprender mejor sus deberes y derechos con la finalidad de fortalecer el clima laboral y crear sinergias capaces de potenciar la productividad y el compromiso de los mismos para lograr los resultados esperados por la organización.

El manual está redactado en un lenguaje sencillo y de fácil comprensión dividido en tres secciones y sus respectivos anexos:

La sección I contiene y se explica de forma sencilla el proceso de inducción y entrenamiento a la vez se explican algunas políticas que son de estricto cumplimiento para todo nuevo personal, así como el área/departamento responsable de la ejecución, seguimiento y mejora del proceso y del presente manual, a la vez se explica de forma clara y sencilla la estructura de las diferentes matrices que se encontraran en este manual por área/departamento, las cuales presentan de forma individual los diferentes cargos existentes, matrices que son presentadas en cada área/departamento del capítulo tres de este manual de inducción y entrenamiento para nuevo personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua.

La sección II contiene la Inducción Corporativa de Cefa, en la cual se presenta la información necesaria que todo nuevo colaborador debe de conocer sobre la corporación (misión, visión, quienes somos, que hacemos, antecedentes, valores,

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>3 de 55</b>


organigrama, código de conducta, ética, presentación ante su coordinador/jefe inmediato entre otros temas), cultura y aspectos importantes para una buena integración en la corporación.

La sección III contiene todo lo relativo corresponde a la inducción y Entrenamiento al Puesto, la cual presenta y facilita la información necesaria que todo nuevo colaborador debe de conocer para poder desempeñar de forma correcta y adecuada sus actividades (organigrama del área/departamento, responsabilidades del puesto, políticas del puesto, procedimientos, facilitación del manual del puesto si existe, métodos de seguridad, presentación ante sus compañeros, entre otros temas según sean requeridos por el puesto).

Queremos agradecer a cada una de las personas que en mayor o menor medida han contribuido con sus ideas, observaciones y recomendaciones en el proceso de redacción, socialización y corrección exhaustiva del Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua , el cual constituye una herramienta de gran utilidad por ser una fuente de consulta obligada en el proceso de asimilación, adaptación e integración de nuevos colaboradores en Corporación Cefa S.A. en Nicaragua.

*Gerente de Pais*


*Corporación Cefa S.A. en Nicaragua*

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>4 de 55</b>


## INDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>II. PROPÓSITO Y ALCANCE.....</b>	<b>8</b>
<b>III. COMO USAR EL MANUAL DE INDUCCION Y ENTRENAMIENTO PARA NUEVO PERSONAL DE CORPORACION CEFA S.A. EN NICARAGUA .....</b>	<b>9</b>
Definiciones .....	9
Metodología Utilizada para Inducción y entrenamiento para Nuevo personal de Corporación Cefa S.A, en Nicaragua.....	10
<b>IV. CAPITULO 1: POLITICA DE INDUCCION Y ENTRENAMIENTO DE CORPORACIÓN CEFA E INTERPRETACION Y LECTURA DE LAS MATRICES PRESENTADAS EN CADA AREA/DEPARTAMENTO. ....</b>	<b>11</b>
Como se debe realizar la mejora del proceso y del presente manual de inducción y entrenamiento para nuevo personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua: .....	12
Descripción y Lectura de las Matrices.....	13
Propuesta de Nuevo Proceso de Inducción y Entrenamiento.....	16
Flujo Nuevo Proceso de Inducción y Entrenamiento Aprobado Corporación Cefa S.A. Nicaragua .....	18
Descripción y Aplicación Corta del Nuevo Programa de Inducción y Entrenamiento .....	19
<b>V. CAPITULO 2: INDUCCION CORPORATIVA CORPORACIÓN CEFA S.A. EN NICARAGUA.....</b>	<b>22</b>
Contenido: Inducción Corporativa Corporación Cefa S.A. en Nicaragua.....	22
Bienvenida a CEFA y Presentación de los Compañeros .....	22
Historia de la Institución .....	23
(Ver en CD – Sección Multimedia Video Según Área/Departamento Relacionado).....	23
Principios y Valores.....	23
Organigrama .....	25
Descripción del Puesto.....	26
Ver - CD Sección Multimedia - Video con la descripción de cada puesto por área/departamento en corporación Cefa S.A en Nicaragua. ....	26
Código de Ética.....	26
Gente CEFA (video – Ver Sección Multimedia Video) .....	27
Normas y Políticas Generales .....	28
a) Política del uso de Vestimenta .....	28
b) Política del uso del Carnet de Identificación.....	30
c) Política de Regalos, Gratificantes y Atenciones Sociales con Clientes y Proveedores. .	31
d) Políticas de Recursos Humanos (Ver Anexo/ CD Área/Departamento Recursos Humanos).....	32
Evaluación del Desempeño.....	32
e) Política de Evaluación del Desempeño .....	32
<b>VI. CAPITULO 3: INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO CORPORACIÓN CEFA S.A. EN NICARAGUA.....</b>	<b>35</b>



	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>5 de 55</b>

Gerencia de Capital Humano .....	36
Gerencia de Tecnología de la Información TI .....	40
0Gerencia de Financiera .....	42
Gerencia de Operaciones .....	52
Otras Gerencias de Corporación Cefa S.A en Nicaragua .....	54
Disposiciones Finales.....	54

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>6 de 55</b>


## I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua constituye una herramienta útil de consulta rápida y fácil comprensión en donde están contenidas las principales normas y políticas que como colaborador de corporación Cefa S.A. en Nicaragua debes observar e incorporar como requisito fundamental para el conocimiento de tus deberes y derechos en la institución. Ahora bien, como empleado te puedes preguntar: *¿Qué es una política?* La respuesta es sencilla. Una política es un conjunto de preceptos que sirven para guiar las diferentes funciones y acciones de trabajo que aseguran que el desempeño laboral esté acorde con los objetivos establecidos.

*¿De dónde se desprenden las políticas de Recursos Humanos de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua?* Se derivan de los objetivos generales de nuestra institución, como verás más adelante. Estos objetivos no pueden cumplirse por sí mismos, sino que las personas que dirigen Corporación Cefa S.A. en Nicaragua tienen que disponer una serie de normas para garantizar que las cosas marchen como debe ser. Las normas constituyen patrones específicos de conducta. Por esta razón, representan una orientación administrativa que te servirá de guía y te ayudará a saber en todo momento lo que Corporación Cefa S.A. en Nicaragua espera de ti y lo que tú debes esperar de la Corporación.


En general, este Manual de Inducción se enmarca dentro de una serie de políticas y normas que buscan lo siguiente:

- Crear un ambiente laboral equitativo y justo.
- Sistematizar los procedimientos administrativos
- Orientar la toma de decisiones administrativas
- Guiar la acción laboral

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>7 de 55</b>

El Departamento de Recursos Humanos ofrecerá al nuevo personal las orientaciones e informaciones concernientes a los aspectos generales de la institución y sobre los deberes correspondientes a su puesto. Este Departamento deberá diseñar y aplicar los instrumentos didácticos que se requieran en caso de no existir, con el propósito de que el nuevo personal adquiera todas las informaciones y orientaciones necesarias para el desempeño efectivo de sus funciones en el menor tiempo posible.

El Departamento Recursos Humanos también organizará y pondrá en práctica eventos grupales de sensibilización con los nuevos empleados, encaminados al logro de una rápida socialización a la organización. En los mismos eventos se deberá despejar dudas, aclarar situaciones y dar respuesta a cualquier inquietud formulada por el nuevo personal.


	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>8 de 55</b>

## II. PROPÓSITO Y ALCANCE

El presente manual de Inducción y entrenamiento para nuevo personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua, aplica para todos los puestos de Cefa y tiene como propósito:

- Brindar a las áreas/departamentos de Corporación Cefa S.A en Nicaragua la información necesaria para realizar el proceso de inducción y entrenamiento de nuevos colaboradores que ingresen a la Corporación, evitando retrasos en la búsqueda de información que en ocasiones suele ser innecesario o insuficiente para la buena inducción y entrenamiento.
- Propiciar la integración, adaptación y socialización del nuevo colaborador a la vida institucional y a su puesto de trabajo.
- Complementar, actualizar y perfeccionar los conocimientos, actitudes y habilidades en todas las áreas y niveles a fin de lograr un desempeño eficaz de sus funciones, así como desarrollarlos para ocupar otros cargos.

Se aspira a desarrollar en los colaboradores una visión crítica, con sentido de solidaridad y pertenencia y con el énfasis hacia el aprendizaje permanente en el que todo el mundo aprenda y todo el mundo enseñe. Dicho aprendizaje debe ser constante, planeado y estructurado pero sobre todo alineado a la estrategia institucional.


	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>9 de 55</b>

### III. COMO USAR EL MANUAL DE INDUCCION Y ENTRENAMIENTO PARA NUEVO PERSONAL DE CORPORACION CEFA S.A. EN NICARAGUA

Para un buen aprovechamiento y uso del manual, a continuación se explican y presentan definiciones y metodologías que serán utilizadas a lo largo de todo el manual; se explica la estructura y forma adecuada de cómo debe ser usado, donde y como encontrar la información necesaria para realizar el proceso de inducción y entrenamiento de nuevo personal de corporación Cefa S.A. en Nicaragua.

#### Definiciones


- **Inducción:** Programa a través del cual se transmite la información general de la organización.
- **Entrenamiento:** Adiestramiento o preparación que se desarrolla para que el colaborador obtenga los conocimientos adecuados a su puesto.
- **Capacitación:** Toda actividad didáctica dirigida a los colaboradores de la empresa, cuyo fin es dotarlos de los conocimientos necesarios para optimizar la ejecución de sus funciones y/o proporcionar un cambio de actitud positiva en ellos.
- **Tutores/Instructores:** Grupo de colaboradores voluntarios por área que serán un soporte desde sus lugares de trabajo a todos los colaboradores (de nuevo ingreso o existentes).

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>10 de 55</b>

## Metodología Utilizada para Inducción y entrenamiento para Nuevo personal de Corporación Cefa S.A, en Nicaragua.

Dentro de los métodos a utilizar para el proceso de inducción y entrenamiento tenemos los siguientes:

- **Autodidacta:** Consiste en la lectura del material de capacitación realizada por el colaborador de forma individual.
- **Conferencias:** Consiste en el entrenamiento vía telefónica, presencial y vía remota.
- **Interactiva:** Uso de programas interactivos como videos.
- **De lo simple a lo complejo:** Basado en ejemplos sencillos.
- **Directamente focalizada a cada puesto:** El material de capacitación deberá enfocarse en las funciones desempeñadas por los puestos a capacitar.
- **En la realización del trabajo mediante la resolución de casos:** Metodología práctica, resolución de casos prácticos durante la capacitación.
- **Creando situaciones de aprendizaje que permitan combinar la teoría con la práctica:** Trasmisión de material teórico vs. resolución de casos prácticos para reforzar los teóricos.
- **Con materiales didácticos creativos, cambiantes y ajustados a las auditorios:** Utilización de materiales acordes a las posiciones a capacitar, que mantengan el interés de los capacitados y que sean actualizados.
- **Evaluaciones permanentes** que nos permitirán conocer el impacto tanto de colaboradores como de tutores.
- **Capacitación del Jefe Inmediato a sus colaboradores:** Transmisión del conocimiento de los Jefes Inmediatos a subalternos, para lo cual se capacitará a los Jefes y ellos servirán de transmisores de conocimientos en sus áreas.

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>11 de 55</b>


#### IV. CAPITULO 1: POLITICA DE INDUCCION Y ENTRENAMIENTO DE CORPORACIÓN CEFA E INTERPRETACION Y LECTURA DE LAS MATRICES PRESENTADAS EN CADA AREA/DEPARTAMENTO.

En el presente capitulo, se explica de forma sencilla la política de inducción y entrenamiento a la vez se trata explicar de forma clara y sencilla la estructura de las diferentes matrices que se encontraran en este manual por área/departamento, las cuales presentan de forma individual los diferentes cargos existentes en cada área/departamento.

Antes de comenzar debemos conocer que existe una política en Corporación Cefa S.A. en Nicaragua la cual nos dice que:

- Todo nuevo colaborador que ingrese a la Corporación Cefa S.A. en Nicaragua debe pasar por el proceso de inducción y entrenamiento”<sup>1</sup>.
- El área responsable y a cargo de realizar el proceso de inducción y entrenamiento de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua es el área de recursos Humanos/Gestión de Capital Humano en coordinación con cada área/departamento de la corporación, quien deberá velar por que se realice el proceso de inducción y entrenamiento a todo nuevo colaborador que ingrese a la corporación, de igual forma es el responsable de realizar las evaluaciones y mejoras al proceso y manual de inducción, coordinándose con cada área/departamento de corporación Cefa S.A. en Nicaragua.


<sup>1</sup> Manual de Políticas de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>12 de 55</b>

Como se debe realizar la mejora del proceso y del presente manual de inducción y entrenamiento para nuevo personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua:

- Debe realizarse en coordinación con las diferentes áreas/departamentos de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua.
- Finalizado el proceso de inducción y entrenamiento cada área/departamento deberá realizar una evaluación al proceso de inducción y entrenamiento con el fin de poder saber si el nuevo colaborador ha logrado asimilar información relevante para su buena incorporación y el buen desarrollo de sus funciones, a la vez identificar si se ha facilitado la información necesaria o bien se necesita agregar o quitar información al manual y al contenido de la inducción y entrenamiento.
- Se debe dar un seguimiento por el área de recursos humanos/gestión de capital humano al nuevo colaborador para ver si el proceso de inducción y entrenamiento ha logrado su propósito: a) incorporar al nuevo colaborador a la corporación de forma exitosa, b) el nuevo colaborador tuvo y tiene acceso a toda la información necesaria para poder desarrollar de forma adecuada y exitosa sus tareas y responsabilidades.
- Se debe realizar una reunión en la que se discuta si el nuevo proceso de inducción y entrenamiento ha sido de beneficio para cada actor del proceso de inducción y entrenamiento, esto puede hacerse a través de las evaluaciones, encuestas y rendimiento del nuevo colaborador, todo esto que se realicen una vez realizado el proceso de inducción y entrenamiento y el seguimiento realizado por cada área/departamento y el área de RRHH/Gestión de Capital Humano.



	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>13 de 55</b>


Una vez que hemos dado a conocer la política de inducción y entrenamiento la cual es de escrito cumplimiento para todo nuevo colaborador que ingrese a la corporación y saber que el área/departamento responsable de implementar, desarrollar y velar por el éxito, mejora del proceso y del presente manual es el área de recursos humanos/gestión de capital humano, comenzaremos con él la descripción y forma adecuada de cómo se debe leer cada matriz por cada área/departamento existente en la Corporación Cefa. S.A. en Nicaragua.

Es importante saber que la forma de lectura de cada matriz no varía por área/departamento, la única variación que existe en cada matriz es en el contenido de cargos existentes por área/departamento o bien en su contenido a impartir o recibir por cada cargo correspondiente a un área/departamento, esto se debe a que cada área/departamento posee cargos únicos en la corporación por su estructura y especialidad en productos de distribución de la Corporación Cefa S.A. en Nicaragua.

## Descripción y Lectura de las Matrices

Las matrices presentes en este manual por área y departamento se encuentran divididas en dos partes:

La primera matriz se le ha llamado Matriz General la cual se encuentra al inicio de cada área/departamento con el fin de identificar de una forma rápida y fácil los diferentes cargos existentes en el área/departamento a como se muestra en la siguiente figura, en donde se muestran los cargos existentes para el área/departamento de Capital Humano, a la vez observamos que debajo de cada cargo se ha colocado una “x”, la cual indica que este cargo debe recibir esta inducción y entrenamiento, es importante mencionar que todo los puestos existentes en la corporación recibirán la inducción corporativa por lo cual al ver la matriz vemos que todos los cargos tienen marcadas


	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>14 de 55</b>

todas las casillas esto si bien recordamos es por la política que todo nuevo colaborador debe recibir el proceso de inducción y entrenamiento.

1 <b>GERENCIA CAPITAL HUMANO</b>					
PROGRAMA DE INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO					
ÁREA/DEPARTAMENTO: CAPITAL HUMANO					
2 <b>INDUCCION CORPORATIVA</b>					
GERENCIA DE CAPITAL HUMANO					
3 <b>NOMBRE DE LA INDUCCION</b>	3 <b>Gerencia Capital Humano</b>	<b>Recepcionista</b>	<b>Responsable Selección y Contratación</b>	<b>Responsable de Nomina</b>	
Misión	x	x	x	x	
Visión	x	x	x	x	
Historia	x	x	x	x	
Videos :					
Gente Cefa	x	x	x	x	
Valores Cefa	x	x	x	x	
Código de Ética	x	x	x	x	
Ganar – Ganar	x	x	x	x	
Salud Ocupacional	x	x	x	x	
Virus de la Actitud	x	x	x	x	
2 <b>INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO</b>					
GERENCIA FINANCIERA					
Información a Impartir	x		x	x	
Información a Impartir	x		x	x	
2 <b>INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO</b>					
GERENCIA DE VENTAS Y MERCADEO					
Información a Impartir	x		x	x	
Información a Impartir	x		x	x	
2 <b>INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO</b>					
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION					
Información a Impartir	x		x	x	
Información a Impartir	x		x	x	
2 <b>INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO</b>					
GERENCIA DE OPERACIONES					
Información a Impartir	x		x	x	
Información a Impartir	x		x	x	
2 <b>INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO</b>					
VENTAS FARMA					


**FIGURA 01 – MATRIZ GENERAL**

- 1 Nombre del Programa
- 2 Área/Departamento Responsable de la Inducción y Entrenamiento
- 3 Nombre del Cargo a Inducir y Entrenar
- 4 Contenido a Impartirse

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>15 de 55</b>

Como podemos observar en la Figura 01 – Matriz General, podemos identificar de forma rápida la estructura y leer de forma fácil que es cada cosa que se presenta en ella como opciones podemos observar:

1. Nombre del Programa y el área/departamento a la que se le impartirá la inducción y entrenamiento.
2. Área /Departamento responsable de la inducción y entrenamiento, en este punto se muestra el contenido que cada área/departamento deberá impartir a cada cargo existe en el área “X”.
3. Nombre del cargo a inducir y entrenar, se muestran los diferentes cargos existentes en el área/departamento de capital humano a la vez se le coloca una “X” especificando que información debe recibir durante el proceso de inducción y entrenamiento.
4. Contenido a impartirse, se muestra el contenido que cada área/departamento en coordinación con capital humano y aprobación de la gerencia general se han especificado que cada cargo debe recibir para poder integrarse de forma rápida y correcta a la corporación de igual forma poder desarrollar y cumplir sus responsabilidades en la corporación.

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>16 de 55</b>


## Propuesta de Nuevo Proceso de Inducción y Entrenamiento

El nuevo proceso de inducción y entrenamiento propone, continuar con los pasos previos a este, consistente en las siguientes etapas:


- Atracción de personal (etapa en la que se realiza la captación de CV del mercado por empresas externas tal como NICAEMPLEOS, AERHNIC o personas de referencia, internas o externas).
- Selección de personal (etapa en la se desarrollan y aplican las entrevistas sobre aspectos técnicos del puesto o participación en assesment center, aplicación de pruebas psicométricas: (OTIS, CLEAVER, 21 Factores de Personalidad, IPV, Ver ejemplos en anexo 3)).
- Ingreso a Cefa (etapa en la que se elabora el llenado de documentos, creación de gafete, se coordina espacio físico y herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades y responsabilidades del nuevo empleado), una vez terminadas estas tres etapas se dará inicio con la inducción del personal.

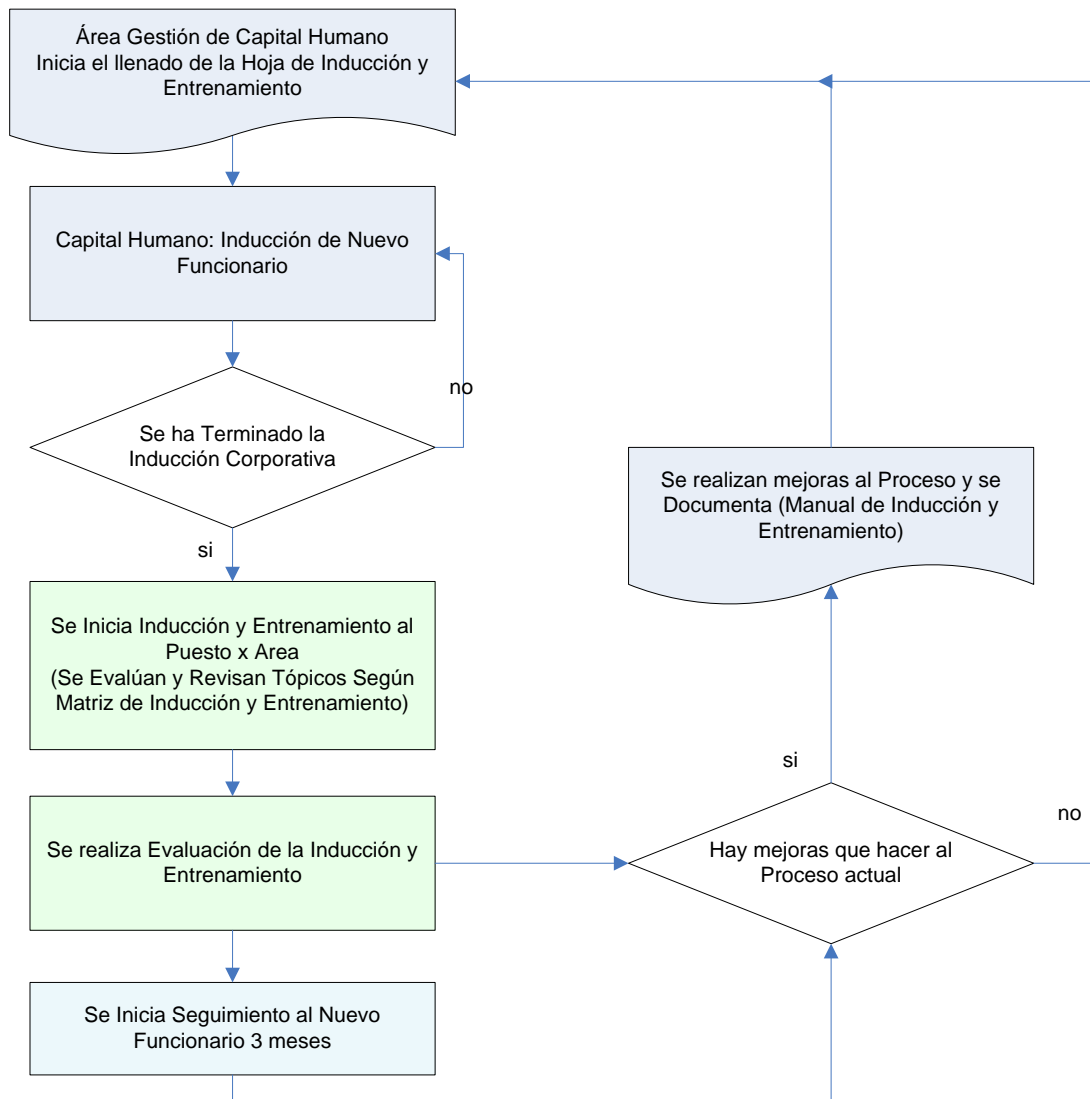
El nuevo proceso de inducción y entrenamiento iniciara de la siguiente manera:


Aplicación, consulta y llenado de hoja de inducción y entrenamiento para la o el nuevo colaborador (tarea que será realizada por la gerencia de capital humano), dicha tarea se coordinara con los diferentes departamentos para establecer horario de implementación y ejecución según sea requerido por el puesto.

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>17 de 55</b>

A continuación se muestra el flujo de ejecución del programa de inducción y entrenamiento que será aplicado en corporación Cefa Nicaragua desde el momento de su aprobación (22 de julio de 2010), en este proceso se identifican como actores involucrados las diferentes gerencias o responsables de la ejecución, seguimiento y validación de dicho proceso gerencia de capital humano, gerentes de ventas y marcas, jefatura inmediata, tecnologías de información, es importante mencionar que este flujo de proceso sea predefinido para ser adoptado y evaluado en futuro en su efectividad y podrá ser corregido y mejorado con la debida autorización y visto bueno de la gerencia general.

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>18 de 55</b>

**Figura No.1****Flujo Nuevo Proceso de Inducción y Entrenamiento Aprobado Corporación Cefa S.A. Nicaragua**

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>19 de 55</b>

## Descripción y Aplicación Corta del Nuevo Programa de Inducción y Entrenamiento


Una vez que se ha llenado hoja de inicio de inducción y entrenamiento del nuevo personal y acordando el tiempo que durara dicho proceso, se procede a la implementación y ejecución del proceso.

### 1.1) Aplicación y Ejecución: Inducción Corporativa

La aplicación y ejecución de la inducción corporativa es iniciada por el/la gerente de capital humano dando las palabras de bienvenida a la corporación como nuevo integrante de la familia Cefa S.A. en Nicaragua, seguida de la bienvenida, el/la gerente de capital humano continua con la presentación de un conjunto de videos de la compañía (*Código de Ética, Gente Cefa, Ganar - Ganar, Salud Ocupacional, Safari*), los cuales tiene como objetivos como lograr la misión, visión y valores de la corporación a través de la actitud positiva , pasión al trabajo, tarea que dura aproximadamente 1 hora y 30 minutos, seguido de los videos, se continua con la historia de Cefa, organigrama general, normas de seguridad , horarios, vacaciones y formas de pago, explicación de perfil y normativas claves del puesto y departamento, finalizando con la dinámica de cómo vivir los valores de Corporación , siendo la antes mencionado la Etapa de la inducción corporativa, pasando a la siguiente etapa que es la inducción al puesto por las diferentes áreas, toda la inducción corporativa tiene una duración aproximada de 2 horas.

### 2.2) Inducción al Puesto

La inducción al puesto inicia una vez terminada la inducción corporativa por parte de la gerencia de capital humano. En esta etapa inicia la gerencia de ventas y mercadeo tarea que toma como mínimo 4 horas en dependencia del puesto, en el área de ventas


	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>20 de 55</b>

y mercadeo se presenta todo lo relacionado con normas de proveedores, políticas de ventas y crédito, las generalidades de los diferentes productos Cefa, Tipo de comunicación entre Gerencia y el nuevo ingreso, presentación de la marca y sus casas, breve descripción de las características de los productos por casa y categoría, listas de precios, modificadores por canal, planes de ofertas, cuotas por canal.


Una vez terminada la inducción realizada por la área de venta y mercadeo, se continua con la inducción y entrenamiento que es realizada por el área de tecnología de la información en la cual se induce y entrena al nuevo empleado a las tecnologías que son utilizadas en la corporación tales como: *Plataforma Oracle business y uso del sistema de la corporación*, en el caso que sea requerido se les induce y entrena en el manejo de: *Hand Held, Pods Facturación y Pods Administración de Farmacias, Discovery. En dependencia del puesto el Responsable de Ti requerirá desde 3 horas hasta 2 días aproximadamente para inducción*, lo que hace variar el tiempo total de inducción y entrenamiento al puesto. (Inducción corporativa, Inducción y entrenamiento al puesto).

Terminada la inducción realizada por el área de tecnologías de la información en, se da inicio a la inducción y entrenamiento del nuevo empleado con su jefatura inmediata, en donde se le presenta ante compañeros del departamento, se le indica quien será su coordinador, a quien debe reportarse, se le da recorrido por las instalaciones y almacenes de la empresa, se le facilitan instructivos del puesto en caso de que existan, normas de seguridad del puesto, ubicación de su puesto de trabajo con lo que se da fin al proceso de inducción y entrenamiento del nuevo empleado, esta ultima inducción y entrenamiento tiene una duración de 3 horas en la cual se incluye una evaluación al nuevo empleado de que le pareció la inducción recibida, esta evaluación es realizada por capital humano con lo que se da fin a la inducción y entrenamiento con lo cual el nuevo empleado está listo para incorporarse y desarrollar las tareas para las que se le ha contratado.



	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>21 de 55</b>

Es importante mencionar que a partir del capítulo 2 de este manual de inducción y entrenamiento se muestra el contenido que deberá ser explicado, inducido y entrenado por cada área/departamento existente en corporación Cefa S.A. en Nicaragua.

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>22 de 55</b>

## V. CAPITULO 2: INDUCCION CORPORATIVA CORPORACIÓN CEFA S.A. EN NICARAGUA.

En este capítulo se presenta la información que se imparte durante la inducción Corporativa de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua, esta inducción es realizada por la responsable del área /departamento de Capital Humano de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua. A continuación se presenta el contenido de la Inducción Corporativa de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua.


### Contenido: Inducción Corporativa Corporación Cefa S.A. en Nicaragua

#### Bienvenida a CEFA y Presentación de los Compañeros

Ahora que tienes la oportunidad de participar con tu experiencia, profesionalismo y voluntad para el desarrollo de Corporación CEFA S.A en Nicaragua; te damos la cordial Bienvenida y nos llena de mucho entusiasmo en que formas parte nuestra gran familia CEFA.

Corporación CEFA S.A en Nicaragua ha elaborado el presente *Manual de Inducción*, con la finalidad de darte a conocer el entorno laboral en que desarrollarás tus funciones y actividades; ya que TÚ eres nuestra prioridad de atención y representas la parte fundamental en la tarea de construir el desarrollo armónico y sustentable.

Sabemos que con tu habilidad, actitud y capacidad lograrás metas personales en aras de enriquecer la formación y replanteamiento de las políticas públicas en la búsqueda de fortalecer la gobernabilidad democrática corresponsable.

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>23 de 55</b>

## Historia de la Institución

(Ver en DVD – Video Asociado Según Área/Departamento Relacionado)


## Principios y Valores

### Misión

“Innovar a través del modelo de negocio, apoyado por la tecnología y el mejor talento humano para crear cercanía con el consumidor final y esquemas de solución total para nuestros clientes”.

### Visión

“Ser reconocidos como el líder a nivel regional, en la provisión de soluciones integrales de salud y de cuidado personal”

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>24 de 55</b>

## Valores


# FILOSOFÍA EMPRESARIAL



## Cefa en Nicaragua – Breve Historia

Corporación Cefa inicia sus labores en Nicaragua el año de 1993. En la actualidad llegamos al mercado con una amplia oferta de productos farmacéuticos y de consumo masivo con un amplio respaldo de casa matriz en San José Costa Rica.

Tenemos presencia en 4 países de la región centroamericana El Salvador, Honduras, Costa Rica y Nicaragua lo que nos ubica como el primer distribuidor regional. Somos un equipo formado por 285 Colaboradores con ventas anuales que supera los 36K dólares. Realizamos nuestra distribución con flota propia de camiones y equipos motorizados.

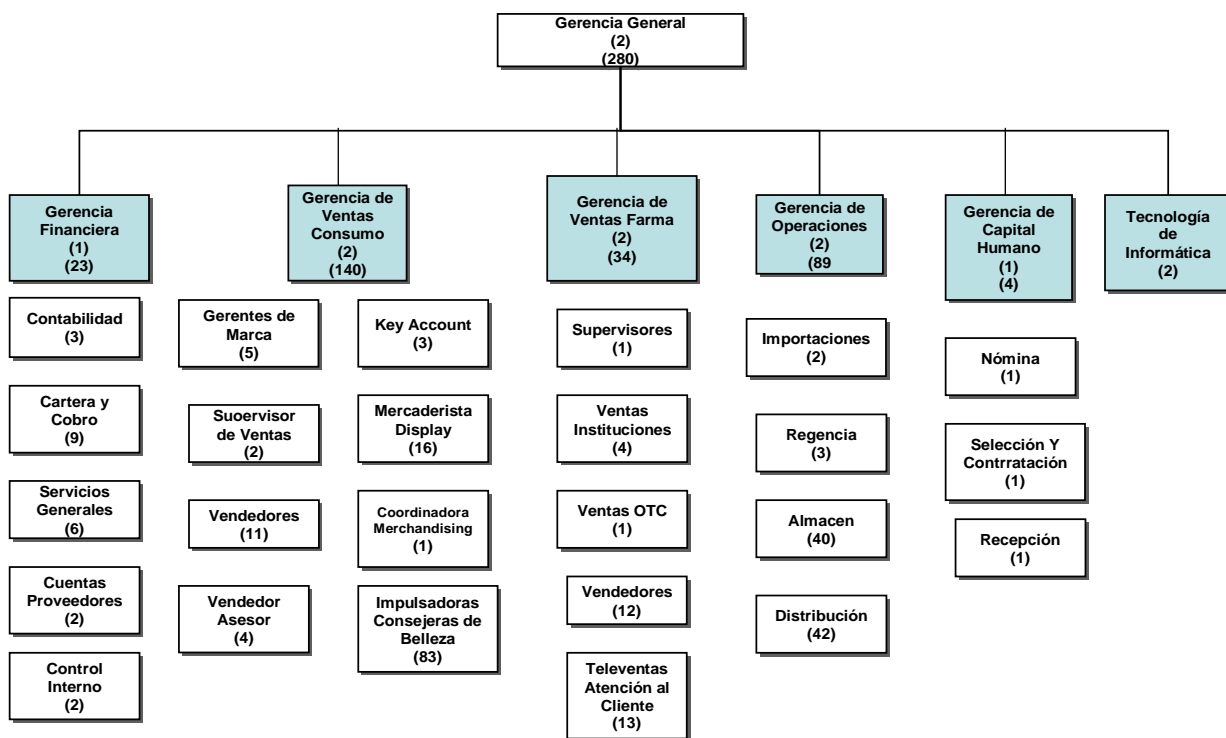
	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>25 de 55</b>


Estamos ubicados en un complejo con más de 5 hectáreas de extensión en las que se ubican 11,000 metros cuadrados de bodega que incluye bodega de cuarto frío para cumplir con los estándares de almacenamiento requerido por nuestros proveedores, 1,500 metros cuadrados de oficinas, un centro de formación L’Oréal y amplias zonas verdes.

## Organigrama



## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL NICARAGUA



	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>26 de 55</b>

## Descripción del Puesto

Esta descripción es accedida vía intranet de Corporación CEFA S.A. en Nicaragua por cada área/departamento.

## Código de Ética

### ¿Que es el código de ética?

- Es un instrumento clave para facilitar el actuar de los colaboradores
- Facilita la toma de decisiones conforme a los valores corporativos que promulga la Empresa.
- Son normas y obligaciones que la Corporación considera básicos del quehacer cotidiano de los colaboradores.
- Recopila los principios que han caracterizado a la Corporación para llevar a cabo sus operaciones con integridad.


## Objetivo del Código de Conducta Ética

Guiar el actuar de los colaboradores de tal manera que se preserve el prestigio y Reputación alcanzada por la Corporación en su historia institucional

## Contenido del Código de Conducta Ética

Este código está compuesto por diferentes rubros a saber:

- Responsabilidades (Junta Directiva, Directores y Gerentes Corporativos y la Dirección de Capital humano)
- Aplicabilidad del Código de Conducta Ética (todos los colaboradores)
- Límites de acción del Código de Ética
- Objetivos del Código de Ética
- Normas del código de Ética (Colaboradores)
- Conductas de actuación
- Integridad Comercial

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>27 de 55</b>

- Relaciones Comerciales
- Propiedad intelectual

### Importancia del Código de conducta Ética

Velar por el buen accionar de los colaboradores dentro y fuera de la Corporación, asegurando el fiel cumplimiento de este Código y así llevar a cabo las operaciones de la Corporación con integridad y conforme a los valores corporativos.


### Proceso de Denuncia

El proceso de denuncia se realiza de la siguiente manera:

- Realizar la denuncia al correo electrónico: [codigoetica@cefa.co.cr](mailto:codigoetica@cefa.co.cr), con atención al presidente de la Junta Directiva con copia a la Directora de Gestión Capital Humano.
- La Corporación se compromete a preservar la confidencialidad de la información proporcionada.
- Posteriormente se realizará una investigación de la anomalía denunciada para verificar los hechos y proceder con las acciones correctivas inmediatas y/o sanciones pertinentes.

### Gente CEFA

(Ver en DVD – Video Asociado Según Área/Departamento Relacionado)

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>28 de 55</b>

## Normas y Políticas Generales

### a) Política del uso de Vestimenta


Es responsabilidad del Jefe Inmediato garantizar que su personal a cargo cumpla las políticas sobre el uso de uniforme.

El uniforme está considerado como parte de la imagen de Corporación CEFA DE NICARAGUA. Este deberá ser portado de forma obligatoria.

Los colores y piezas de uniforme a utilizar por área, es el siguiente:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
<b>Personal Servicio al Cliente y Recepción</b>					
1-. Pantalón Azul y 2-.camisa blanca 3-. Zapatos negros cerrados	1-. Pantalón Azul y 2-.camisa blanca 3-. Zapatos negros cerrados	1-. Pantalón Azul y 2-.camisa blanca 3-. Zapatos negros cerrados	1-. Pantalón Azul y 2-.camisa blanca 3-. Zapatos negros cerrados	1-. Pantalón Azul y 2-.camisa blanca 3-. Zapatos negros cerrados	1-. Pantalón Azul y 2-.camisa blanca 3-. Zapatos negros cerrados
<b>Auxiliares de Almacén y Distribución</b>					
1-.Camiseta cuello redondo color gris y pantalón azul	1-.Camiseta cuello redondo color gris y pantalón azul	1-.Camiseta cuello redondo color gris y pantalón azul	1-Camiseta cuello redondo color gris y pantalón azul	1-.Camiseta cuello redondo color gris y pantalón azul	1-.Camiseta cuello redondo color gris y pantalón azul
<b>Jefe - Supervisor de Almacén, Distribución y Conductores</b>					
1-.Camiseta tipo polo color gris y pantalón azul	1.Camiseta tipo polo color gris y pantalón azul	.Camiseta tipo polo color gris y pantalón azul	Camiseta tipo polo color gris y pantalón azul	.Camiseta tipo polo color gris y pantalón azul	Camiseta tipo polo color gris y pantalón azul



	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>29 de 55</b>


Los colaboradores deberán portar el uniforme y presentación personal de la siguiente forma:

	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>
<b>Uniformes</b>	Limpios En orden Planchados Portar el carnet visible	Limpios En orden Planchados Portar el carnet visible
<b>Zapatos</b>	Limpios Colores negros Cerrados	Limpios Color negro
<b>Maquillaje</b>	Colores naturales y bajos. Tonos utilizados en el día. Mantener el maquillaje todo el día	Cara limpia y sin grasa, Rasurados o si tienen barba bien definida y arreglada
<b>Accesorios</b>	Evitar accesorios llamativos	
<b>Peinado</b>	Cabello arreglado y limpio. No usar Cabello mojado. Mantener el tinte o rayitos bien cuidados. No utilizar accesorios de cabello llamativos	Cabello corto Limpio y arreglado

En caso de puesto que no fueron autorizados uniformes, importante el cuidado de la presentación personal.

No se permitirá:

- Uso de camisetas sin cuello.
- Portar jeans a la cadera, ni exhibir el ombligo.
- Uso de minifaldas.

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>30 de 55</b>

### Son responsabilidades de los Trabajadores:

Portar el uniforme y carnet de forma visible de acuerdo a las políticas establecidas. No se permite el uso del uniforme mientras se está ingiriendo licor o en lugares en los cuáles se comprometa la imagen de Corporación CEFA.


Vestir con buena presentación acorde a la naturaleza de las funciones que se ejercen para la proyección de una excelente imagen ante nuestros clientes y cumplir con las reglas de trato o usos sociales. A su vez, demostrar buenos modales, cortesía y decoro.

**Una falta grave es:** No usar el uniforme y carnet o símbolos establecidos por Corporación CEFA que son de uso obligatorio.

#### b) Política del uso del Carnet de Identificación

La empresa ha realizado una inversión importante en la confección de los carné de identificación de los colaboradores para facilitar el tránsito en sus instalaciones así como para protegerse del ingreso de personas no autorizadas a los diferentes edificios de la Corporación.

- El uso del carné es de carácter obligatorio dentro de las instalaciones de la Corporación y debe de portarse en un lugar visible para facilitar la identificación de nuestros colaboradores.
- A todas las personas que han ingresado a la Corporación se les ha emitido un carné de identificación, el cual los oficiales estarán verificando su uso al ingresar a la Corporación en cualquiera de sus instalaciones. La persona que no porte el carné será anotada en una bitácora la cual se pasará semanalmente para

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>31 de 55</b>

revisión con la Dirección de Capital Humano y Jefatura respectiva para tomar las medidas que correspondan.


- Las personas que hayan extraviado el carné tendrán que asumir el costo de su reposición ya que la Corporación solo repondrá aquellos por deterioro normal de su uso.

**c) Política de Regalos, Gratificantes y Atenciones Sociales con Clientes y Proveedores.**

- Los colaboradores no podrán solicitar, alentar o aceptar o dar ningún tipo de invitación, regalo o gratificación de parte de un proveedor, un posible proveedor o cualquier tipo de persona que usted crea que desea influenciar una decisión comercial o una transacción que involucre a CEFA y Fischel. Esta norma se aplicará para todas las áreas y departamentos de Corporación CEFA y Farmacias Fischel, así como todas las subsidiarias de los países donde se tengan operaciones.
- Los colaboradores no podrán aceptar o dar ningún tipo de invitación, regalo o gratificación de parte de un cliente como reconocimiento a una actividad realizada por dicho colaborador en alguna de las áreas de Corporación CEFA o bien de las Farmacias Fischel.
- Asimismo, ningún colaborador podrá brindar ningún tipo de atención hacia sus clientes o proveedores, por medio de regalos, gratificaciones o invitaciones.

A continuación se brindan algunos ejemplos de regalos y gratificaciones:

- Desayunos, Cenas y almuerzos
- Muestras gratis

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>32 de 55</b>

**d) Políticas de Recursos Humanos (Esta información es accedida vía Intranet de Corporación CEFA S.A. por cada área/departamento)**

## **Evaluación del Desempeño**

### **¿Que es la Evaluación del Desempeño?**

Es un procedimiento que permite recoger, comprobar, compartir, ofrecer y utilizar información de y sobre las personas en el trabajo en el ánimo de mejorar su actuación.

### **Propósitos de la Evaluación del Desempeño**


- Mejorar el desempeño del empleado mediante la retroalimentación.
- Objetivar el desempeño en indicadores medibles para definir sistemas de incentivo variables asociados a resultados.
- Establecer un sistema de relación supervisor – supervisado anclado en el mejoramiento de las competencias personales del trabajador.

### **e) Política de Evaluación del Desempeño**

**Propósito:** Establecer los lineamientos para la Evaluación del Desempeño que permita medir las competencias y el alcance de resultados individuales, los cuales impactan en los resultados grupales de la productividad y rentabilidad del negocio.

### **El Modelo de Evaluación del Desempeño**

Es una herramienta de evaluación objetiva que permite calificar a los colaboradores de Corporación Cefa, y para brindar una retroalimentación sobre el desempeño que realiza en la compañía.

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>33 de 55</b>


## Objetivos

- Contar con índices individuales y globales de la productividad
- Establecer mejores relaciones de coordinación entre Jefatura y Colaborador
- Evaluar calidad, cantidad de trabajo, conocimiento del puesto y competencias individuales
- Obtener información orientada a mejorar el estándar de desempeño
- Evaluar el potencial humano a corto, mediano y largo plazo
- Identificar fortalezas y necesidades de actualización o perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad.
- Estimular la productividad incentivando a los colaboradores con desempeño sobresaliente a través de sistemas de compensación variable.
- Crear planes de mejora y desarrollo para ubicar al colaborador en puestos específicos según sus conocimientos, habilidades y destrezas.

## Factores a Evaluar según Categoría Ocupacional

### Directores, Gerentes y Jefaturas

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Manejo del Tiempo</li> <li>• Habilidades interpersonales</li> <li>• Análisis de Problemas y Toma de decisiones</li> <li>• Conocimientos / Habilidades Técnicas</li> <li>• Orientación a Resultados.</li> <li>• Cooperación</li> <li>• Iniciativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización y Planificación.</li> <li>• Comunicación Asertiva</li> <li>• Manejo de Conflictos</li> <li>• Excelencia Operativa</li> <li>• Solidaridad</li> <li>• Trabajo en Equipo</li> <li>• Sentido de Pertenencia</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Sentido de Urgencia</li> <li>• Respeto</li> </ul>
---	---


	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>34 de 55</b>

## Administrativos

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Orientación a resultados</li> <li>• Conocimiento del cargo</li> <li>• Sentido de economía</li> <li>• Versatilidad</li> <li>• Habilidad administrativa</li> <li>• Análisis y Solución de problemas</li> <li>• Creatividad</li> <li>• Criterio</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Desarrollo Profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelencia operativa</li> <li>• Solidaridad</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Sentido de pertenencia</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Sentido de urgencia</li> <li>• Respeto</li> <li>• Ética profesional</li> <li>• Servicio al cliente</li> </ul>
--	---

## Ventas

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de trabajo</li> <li>• Cumplimiento de metas</li> <li>• Conocimiento del Cliente</li> <li>• Funciones administrativas</li> <li>• Análisis y Solución de problemas</li> <li>• Creatividad</li> <li>• Criterio</li> <li>• Relaciones Interpersonales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativa</li> <li>• Excelencia Operativa</li> <li>• Solidaridad</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Sentido de Pertenencia</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Sentido de Urgencia</li> <li>• Respeto</li> </ul>
---	---

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>35 de 55</b>

## VI. CAPITULO 3: INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO CORPORACIÓN CEFA S.A. EN NICARAGUA.


En este capítulo se realiza la inducción y entrenamiento al puesto; cada inducción y entrenamiento por puesto es realizada en cada área/departamento, de tal manera que para la capacitación de un puesto x” de cualquier área/departamento se deberá acceder al área en relación al puesto a capacitarse ya que en cada área se presenta una matriz con sus respectivos puestos y contenido en el cual el nuevo colaborador debe ser inducido y entrenado, es importante recordar la forma de lectura e interpretación de las matrices que se presentan en cada área/departamento.

# GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



**Matriz Área/Departamento Gerencia de Capital Humano**




	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>36 de 55</b>

## Gerencia de Capital Humano


A continuación presentamos la matriz de inducción y entrenamiento al puesto para el área/departamento de Gerencia de Capital Humano, es importante recordar la forma de lectura de las matrices presentada en capítulo 1 para su correcta aplicación y cumplimiento. La información presentada en la siguiente matriz presenta cada cargo existente en Corporación Cefa S.A. de Nicaragua, esta información puede variar en otras sedes de los diferentes países en los que existe Corporación Cefa S.A. por área/departamento.

### Matriz Área/Departamento Gerencia de Capital Humano


GERENCIA CAPITAL HUMANO PROGRAMA DE INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO				
ÁREA/DEPARTAMENTO: CAPITAL HUMANO				
INDUCCION CORPORATIVA GERENCIA DE CAPITAL HUMANO				
NOMBRE DE LA INDUCCION	Gerente Capital Humano	Recepcionista	Responsable Selección y Contratación	Responsable de Nomina
Bienvenida a CEFA y presentación de los compañero	X	X	X	X
Historia de la Institución (Video)	X	X	X	X
Principios y Valores	X	X	X	X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Misión</li> <li>Visión</li> <li>Valores</li> </ul>				
Organigrama				
Descripción de Puestos	X	X	X	X
Código de Ética	X	X	X	X
Conoce CEFA	X	X	X	X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Normas de Presentación Personal</li> <li>Políticas de Recursos Humanos</li> </ul>	X	X	X	X
Evaluación del Desempeño				

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>37 de 55</b>

Salud Ocupacional	X	X	X	X
Virus de la Actitud	X	X	X	X
<b>INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO</b>				
<b>GERENCIA FINANCIERA</b>				
Políticas financieras				
PAFI, ACTIVOS FIJOS, COMPRAS LOCALES, etc.			X	X
Procedimiento de PO y Expense			X	X
Jerarquía de Aprobación de Gastos	X		X	X
Procedimiento consulta SIFC (sistema información y financiera contable)			X	X
Estructura área SSC y finanzas			X	X
Uso del centro de costos. Aprobaciones			X	X
Herramientas Control Presupuestario	X		X	X
Codificación PO // personas hacen PO //	X		X	X
<b>INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO</b>				
<b>GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION</b>				
Procedimiento creación de usuarios			X	X
Procedimiento modificación de usuarios			X	X
Procedimiento eliminación de usuarios			X	X
Procedimiento solicitud de acceso a mensajería			X	X
Procedimiento de desbloqueo de cuentas			X	X
Procedimiento de solicitud de creación de usuario genérico			X	X
Entrenamiento Navegación ORACLE	X		X	X
Reporte de problemas de software y hardware			X	X
Discovery			X	X
<b>ENTRENAMIENTO DEPARTAMENTAL</b>				
Instrucción sobre el organigrama de GCH y funciones del puesto	X		X	
Áreas y puestos de la compañía	X		X	
Tipos de entrevista	X		X	
Entrenamiento en entrevista	X		X	

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>38 de 55</b>

Dominio de pruebas psicométricas, evaluación e interpretación	X		X	
Uso de bases de datos electrónicas y claves			X	
Como preparar la inducción	X		X	
Como preparar files para apertura de expediente	X		X	
Elaboración de contratos de trabajo	X		X	
Solicitud de suministros interna	X		X	
Conocimiento del plan anual de trabajo e indicadores de medición.	X		X	
Realización de ingresos a la compañía del nuevo personal.	X		X	
Preparación de informes de candidatos y de evaluación a jefaturas sobre el proceso.	X		X	
Elaboración de contratos profesionales.	X		X	
Administración de Planillas	X			X
Procesos Contables				X
Sistemas de Pensiones Complementarias	X			X
Legislación Laboral	X			X
Procesos de Compensación	X			X
<b>ENTRENAMIENTO BÁSICO O GENERAL DE LA EMPRESA</b>				
Servicio al Cliente	X	X	X	X
<b>ENTRENAMIENTO ESPECIFICO DEL PUESTO ( SISTEMAS INFORMÁTICOS: ORACLE, CAPACITACIÓN EN PRODUCTOS)</b>				
Intranet			X	
Uso del software de gafetes y elaboración de los mismos			X	
Conocimiento de todos los Puntos de Venta			X	
Modelo del negocio	X		X	
Tema de pólizas de seguro de accidentes	X		X	
Dominio General Proceso de Administración de Planillas.	X			X
Dominio de Sistema de Planillas SOIN	X			X
Dominio de Conceptos de Termas Laborales	X			X
Dominio de Proceso Contable	X			X


	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>39 de 55</b>

Dominio de Catalogo Contable.	X			X
Dominio de Procesos Internos interdepartamentales relacionados a la planilla Tesorería, Contabilidad, Crédito, Asociación.	X			X
<b>POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS DEL PUESTO</b>				
Políticas y Procedimientos de PCH (gafetes, concurso interno y proceso de reclutamiento y selección).	X		X	
Política de Compensación	X			X
Política de Administración de la Nomina.	X			X
Procedimiento de Pago de Nomina.	X			X
Política de Beneficios en Dinero.	X			X

# GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION



**Matriz Área/Departamento  
Gerencia de Tecnología de la Información**


	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>40 de 55</b>

## Gerencia de Tecnología de la Información TI

A continuación presentamos la matriz de inducción y entrenamiento al puesto para el área/departamento de Gerencia de Tecnología de la Información, es importante recordar la forma de lectura de las matrices presentada en capítulo anterior para su correcta aplicación y cumplimiento. La información presentada en la siguiente matriz presenta cada cargo existente en Corporación Cefa S.A. de Nicaragua, esta información puede variar en otras sedes de los diferentes países en los que existe Corporación Cefa S.A. por área/departamento.

### Matriz Área/Departamento Gerencia de Tecnología de la Información

GERENCIA TECNOLOGIA DE LA INFORMACION PROGRAMA DE INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO		
ÁREA/DEPARTAMENTO: TECNOLOGIA DE LA INFORMACION		
INDUCCION CORPORATIVA GERENCIA DE CAPITAL HUMANO		
NOMBRE DE LA INDUCCION	Responsable Tecnología de la Información	Soporte Técnico
Bienvenida a CEFA y presentación de los compañero	X	X
Historia de la Institución (Video)	X	X
Principios y Valores <ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Valores</li> </ul>	X	X
Organigrama	X	X
Descripción de Puestos	X	X
Código de Ética	X	X
Conoce CEFA	X	X
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de Presentación Personal</li> <li>• Políticas de Recursos Humanos</li> <li>• Evaluación del Desempeño</li> </ul>	X	X
INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO GERENCIA FINANCIERA		
Políticas financieras PAFI, ACTIVOS FIJOS, COMPRAS LOCALES, etc.	X	X
Procedimiento de PO y expense	X	X
Jerarquía de aprobación de gastos	X	X
Procedimiento consulta SIFC (sistema	X	X

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>41 de 55</b>


información y financiera contable)		
Estructura área SSC y finanzas	X	X
Uso del centro de costos. Aprobaciones	X	X
Herramientas Control presupuestario	X	X
Codificación PO // personas hacen PO //	X	X
<b>INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO</b>		
<b>GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION</b>		
Procedimiento creación de usuarios	X	X
Procedimiento modificación de usuarios	X	X
Procedimiento eliminación de usuarios	X	X
Procedimiento solicitud de acceso a mensajería	X	X
Procedimiento de desbloqueo de cuentas	X	X
Procedimiento de solicitud de creación de usuario genérico	X	X
Capacitación navegación ORACLE	X	X
Reporte de problemas de software y hardware	X	X
Discovery	X	X
<b>ENTRENAMIENTO DEPARTAMENTALES</b>		
Procedimientos de Tecnología de Información	X	X
<b>ENTRENAMIENTO BÁSICO O GENERALES DE LA EMPRESA</b>		
Servicio al Cliente	X	X
<b>CAPACITACIONES ESPECIFICAS DEL PUESTO ( SISTEMAS INFORMÁTICOS: ORACLE, CAPACITACIÓN EN PRODUCTOS)</b>		
Discovery	X	X
Comunicación asertiva	X	X
Administración de proyectos	X	X
Sistema de Help Desk	X	X
Data WareHouse	X	X
Cisco	X	X
Telefonía IP	X	X
Administración de servidores	X	X

# GERENCIA FINANCIERA




**Matriz Área/Departamento Financiera  
Contraloría**



	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>42 de 55</b>

## Gerencia de Financiera


A continuación presentamos la matriz de inducción y entrenamiento al puesto para el área/departamento de Gerencia Financiera en esta área/departamento se presentan 6 matrices por cada departamento y puestos específicos que son tomados como departamentos existentes en la Gerencia Financiera: Operaciones, Servicios Administrativos, Contabilidad, C x C, Control Interno, Contraloría, es importante recordar la forma de lectura de las matrices presentada en capítulo 1 para su correcta aplicación y cumplimiento. La información presentada en la siguiente matriz presenta cada cargo existente en Corporación Cefa S.A. de Nicaragua, esta información puede variar en otras sedes de los diferentes países en los que existe Corporación Cefa S.A. por área/departamento.

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>43 de 55</b>

## Matriz Área/Departamento Financiera - Contraloría

<b>GERENCIA FINANCIERA</b> <b>PROGRAMA DE INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO</b>		
<b>ÁREA/DEPARTAMENTO: CONTRALORIA</b>		
<b>INDUCCION CORPORATIVA</b> <b>GERENCIA DE CAPITAL HUMANO</b>		

NOMBRE DE LA INDUCCION	Analista Financiero	Asistente de
Bienvenida a CEFA y presentación de los compañeros	X	X
Historia de la Institución (Video)	X	X
Principios y Valores <ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Valores</li> </ul>	X	X
Organigrama	X	X
Descripción de Puestos	X	X
Código de Ética	X	X
Conoce CEFA	X	X
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de Presentación Personal</li> <li>• Políticas de Recursos Humanos</li> <li>• Evaluación del Desempeño</li> </ul>	X	X
<b>INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO</b> <b>GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION</b>		
Procedimiento creación de usuarios	X	X
Procedimiento modificación de usuarios	X	X
Procedimiento eliminación de usuarios	X	X
Procedimiento solicitud de acceso a mensajería	X	X
Procedimiento de desbloqueo de cuentas	X	X
Procedimiento de solicitud de creación de usuario genérico	X	X
Capacitación navegación ORACLE	X	X
Reporte de problemas de software y hardware	X	X
Discovery	X	X
<b>INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO</b> <b>GERENCIA FINANCIERA</b>		
Políticas financieras	X	X
PAFI, ACTIVOS FIJOS, COMPRAS LOCALES, etc.	X	X
Procedimiento de PO y expense	X	X
Jerarquía de aprobación de gastos	X	X
Procedimiento consulta SIFC (sistema información y financiera contable)	X	X
Estructura área SSC y Finanzas	X	X
Uso del centro de costos. Aprobaciones	X	X
Herramientas Control presupuestario	X	X


	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>44 de 55</b>

Codificación PO // personas hacen PO //	<b>X</b>	<b>X</b>
Análisis Financiero	<b>X</b>	<b>X</b>
Preparación de Estados Financieros	<b>X</b>	<b>X</b>
Preparación de Ejecutorias de Presupuesto	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS DEL PUESTO</b>		
Catalogo Contable (Modo Digital)	<b>X</b>	<b>X</b>
Política Ejecución Presupuestaria	<b>X</b>	<b>X</b>
Política Compra de Activos	<b>X</b>	<b>X</b>

# GERENCIA FINANCIERA



**Matriz Área/Departamento  
Control Interno**

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>45 de 55</b>

## Matriz Área/Departamento Control Interno


GERENCIA FINANCIERA PROGRAMA DE INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO		
ÁREA/DEPARTAMENTO: CONTROL INTERNO		
INDUCCION CORPORATIVA GERENCIA DE CAPITAL HUMANO		
NOMBRE DE LA INDUCCION	Responsable Control Interno	Control Interno
Bienvenida a CEFA y presentación de los compañeros	X	X
Historia de la Institución (Video)	X	X
Principios y Valores <ul style="list-style-type: none"> <li>Misión</li> <li>Visión</li> <li>Valores</li> </ul>	X	X
Organigrama	X	X
Descripción de Puestos	X	X
Código de Ética	X	X
Conoce CEFA		
Normas de Presentación Personal. Políticas de Recursos Humanos. Evaluación del Desempeño.	X	X
INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION		
Procedimiento creación de usuarios	X	X
Procedimiento modificación de usuarios	X	X
Procedimiento eliminación de usuarios	X	X
Procedimiento solicitud de acceso a mensajería	X	X
Procedimiento de desbloqueo de cuentas	X	X
Procedimiento de solicitud de creación de usuario	X	X
Capacitación navegación ORACLE	X	X
Reporte de problemas de software y hardware	X	X
Discoverer	X	X
INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO GERENCIA FINANCIERA		
Políticas financieras PAFI, ACTIVOS FIJOS, COMPRAS LOCALES, etc.	X	X
Procedimiento de PO y expense	X	X
Jerarquía de aprobación de gastos	X	X



# GERENCIA FINANCIERA




**Matriz Área/Departamento  
C x C (Crédito y Cobro)**

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>46 de 55</b>

## Matriz Área/Departamento C x C (Crédito y Cobro)

<b>GERENCIA FINANCIERA</b> <b>PROGRAMA DE INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO</b>
<b>ÁREA/DEPARTAMENTO: CREDITO Y COBRO</b>
<b>INDUCCION CORPORATIVA</b> <b>GERENCIA DE CAPITAL HUMANO</b>

NOMBRE DE LA INDUCCION	JEFE DE C X C	FACILITADOR DE C Y C	AUXILIAR DE CRÉDITO Y COBRO	COBRADOR
Bienvenida a CEFA y presentación de	x	x	x	x
Historia de la Institución (Video)	x	x	x	x
Principios y Valores <ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Valores</li> </ul>	x	x	x	x
Organigrama	x	x	x	x
Descripción de Puestos	x	x	x	x
Código de Ética	x	x	x	x
Conoce CEFA	x	x	x	x
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de Presentación Personal</li> <li>• Políticas de Recursos Humanos</li> </ul>	x	x	x	x
<b>INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO</b> <b>GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION</b>				
Procedimiento creación de usuarios	x			
Procedimiento modificación de	x			
Procedimiento eliminación de	x			
Procedimiento solicitud de acceso a	x	x	x	
Procedimiento de desbloqueo de	x	x		
Procedimiento de solicitud de	x			
Entrenamiento navegación ORACLE	x	x	x	
Reporte de problemas de software y	x	x		
Discovery	x	x		
<b>INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO</b> <b>GERENCIA FINANCIERA</b>				
Políticas financieras PAFI, ACTIVOS FIJOS, COMPRAS LOCALES, etc.	x	x		
Procedimiento de PO y expense	x			

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>47 de 55</b>


Procedimiento consulta SIFC (sistema información y financiera contable)	x			
Estructura área SSC y finanzas	x	x	x	x
Codificación PO // personas hacen PO //	x			
<b>POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS DEL PUESTO</b>				
Política de crédito y Cobro	x	x	x	x
Manual de procedimiento proceso de Ingresos	x	x	x	x



# GERENCIA FINANCIERA




**Matriz Área/Departamento  
Contabilidad**

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>48 de 55</b>

## Matriz Área/Departamento Contabilidad

<b>GERENCIA FINANCIERA</b> <b>PROGRAMA DE INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO</b>
<b>ÁREA/DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD</b>
<b>INDUCCION CORPORATIVA</b> <b>GERENCIA DE CAPITAL HUMANO</b>

NOMBRE DE LA INDUCCION	Auxiliar Contable	Facilitador
Bienvenida a CEFA y presentación de los compañeros	X	X
Historia de la Institución (Video)	X	X
Principios y Valores <ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Valores</li> </ul>	X	X
Organigrama	X	X
Descripción de Puestos	X	X
Código de Ética	X	X
Conoce CEFA		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de Presentación Personal</li> <li>• Políticas de Recursos Humanos</li> <li>• Evaluación del Desempeño</li> </ul>	X	X
<b>INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO</b> <b>GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION</b>		
Procedimiento creación de usuarios	X	X
Procedimiento modificación de usuarios	X	X
Procedimiento eliminación de usuarios	X	X
Procedimiento solicitud de acceso a	X	X
Procedimiento de desbloqueo de cuentas	X	X
Procedimiento de solicitud de creación de	X	X
Capacitación navegación ORACLE	X	X
Reporte de problemas de software y hardware	X	X
Discoverer	X	X
<b>INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO</b> <b>GERENCIA FINANCIERA</b>		
Políticas financieras PAFI, ACTIVOS FIJOS, COMPRAS LOCALES, etc.	X	X
Procedimiento de PO y expense.	X	X
Jerarquía de aprobación de gastos	X	

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>49 de 55</b>

Procedimiento consulta SIFC (sistema información y financiera contable)	X	X
Estructura área SSC y finanzas	X	X
Uso del centro de costos. Aprobaciones	X	X

Herramientas Control	X	X
Codificación PO // personas hacen PO //	X	X

#### ENTRENAMIENTO DEPARTAMENTAL

Manual del Proceso de Contabilidad	X	X
Tutoría de consultas sobre políticas,	X	X
Procedimientos del puesto	X	X
Instructivos del puesto	X	X

#### ENTRENAMIENTO BÁSICO O GENERAL DE LA EMPRESA

Servicio al Cliente	X	X
---------------------	---	---

#### ENTRENAMIENTO ESPECIFICO DEL PUESTO

Modulo GL (General Ledger)	X	X
Herramienta Application Desktop Integrator (ADI)	X	X
Intranet	X	X
Consultas en Intranet (Información	X	X
Aspectos legales y normativas de colegios profesionales	X	X


#### POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS DEL PUESTO

Check list para cierre contable	X	X
---------------------------------	---	---

# GERENCIA FINANCIERA




**Matriz Área/Departamento  
Servicios Administrativos**

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>50 de 55</b>

## Matriz Área/Departamento Servicios Administrativos

<b>GERENCIA FINANCIERA</b> <b>PROGRAMA DE INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO</b>				
<b>ÁREA/DEPARTAMENTO: SERVICIOS GENERALES</b>				
<b>INDUCCION CORPORATIVA</b> <b>GERENCIA DE CAPITAL HUMANO</b>				

NOMBRE DE LA INDUCCION	Jefe Servicios Generales	Mensajero	Recepcionista	Operadora fotocopiator
Bienvenida a CEFA y presentación de los compañero	X	X	X	X
Historia de la Institución (Video)	X	X	X	X
Principios y Valores <ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Valores</li> </ul>	X	X	X	X
Organigrama	X	X	X	X
Descripción de Puestos	X	X	X	X
Código de Ética	X	X	X	X
Conoce CEFA				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de Presentación Personal</li> <li>• Políticas de Recursos Humanos</li> <li>• Evaluación del Desempeño</li> </ul>	X	X	X	X
<b>INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO</b> <b>GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION</b>				
Procedimiento creación de usuarios	X			
Procedimiento modificación de usuarios	X			
Procedimiento eliminación de usuarios	X			
Procedimiento solicitud de acceso a mensajería	X			
Procedimiento de desbloqueo de cuentas	X			
Procedimiento de solicitud de creación de usuario genérico	X			

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>51 de 55</b>


INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO GERENCIA FINANCIERA				
Políticas financieras PAFI, ACTIVOS FIJOS, COMPRAS LOCALES, etc.	X			
Procedimiento de PO y expense	X			
Jerarquía de aprobación de gastos	X			
Estructura área SSC y finanzas	X	X	X	X
Uso del centro de costos. Aprobaciones	X			
Herramientas Control presupuestario	X			
ENTRENAMIENTO BÁSICO O GENERAL DE LA EMPRESA				
Servicio al cliente	X	X	X	X
ENTRENAMIENTO ESPECÍFICO DEL PUESTO (SISTEMAS INFORMÁTICOS: ORACLE, CAPACITACIÓN EN PRODUCTOS)				
Entrenamiento navegación ORACLE	X	X	X	X
POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS DEL PUESTO				
Políticas de compra de activos	X	X	X	X
Políticas de compras suministros	X	X	X	X



# GERENCIA DE OPERACIONES



**Matriz Área/Departamento  
Operaciones**

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>52 de 55</b>


## Gerencia de Operaciones

A continuación presentamos la matriz de inducción y entrenamiento al puesto para el área/departamento de Gerencia Operaciones en esta área/departamento, es importante recordar la forma de lectura de las matrices presentada en capítulo 1 para su correcta aplicación y cumplimiento. La información presentada en la siguiente matriz presenta cada cargo existente en Corporación Cefa S.A. de Nicaragua, esta información puede variar en otras sedes de los diferentes países en los que existe Corporación Cefa S.A. por área/departamento.


### Matriz Área/Departamento Operaciones

GERENCIA OPERACIONES PROGRAMA DE INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO				
DEPARTAMENTO: LOGÍSTICA, ÁREA CENTRO DE DISTRIBUCIÓN FARMACÉUTICO.				
INDUCCION CORPORATIVA				
NOMBRE DE LA INDUCCION	AUXILIAR 1	AUXILIAR 2	AUXILIAR 3	SUPERVISOR
Bienvenida a CEFA y presentación de los compañeros	X	X	X	X
Historia de la Institución (Video)	X	X	X	X
Principios y Valores <ul style="list-style-type: none"> <li>Misión</li> <li>Visión</li> <li>Valores</li> </ul>	X	X	X	X
Organigrama	X	X	X	X
Descripción de Puestos	X	X	X	X
Código de Ética	X	X	X	X
Conoce CEFA	X	X	X	X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Normas de Presentación Personal</li> <li>Políticas de Recursos Humanos</li> <li>Evaluación del Desempeño</li> </ul>	X	X	X	X
INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION				
Procedimiento creación de usuarios				X
Procedimiento modificación de usuarios				X
Procedimiento eliminación de usuarios				X
Capacitación navegación ORACLE	X	X	X	X



	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>53 de 55</b>

Reporte de problemas de software y hardware		X	X	X
Discovery				X
<b>INDUCCION Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO GERENCIA FINANCIERA</b>				
Estructura área SSC y finanzas			X	X
<b>ENTRENAMIENTO BÁSICO O GENERAL DE LA EMPRESA</b>				
Servicio al Cliente	X	X	X	X
<b>POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS DEL PUESTO</b>				
Procedimiento para el alisto, escaneo y el empaque de los pedidos de las farmacias	X	X	X	X
Procedimiento para el alisto de pedidos de cadena de frío		X	X	X
Procedimiento para las desviaciones en la entrega de pedidos de cadena de frío a las farmacias		X	X	X
Política para plan de contingencia por el corte de corriente eléctrica en el edificio 4 en días no hábiles			X	X
Procedimiento para plan de contingencia en caso de corte de corriente eléctrica en el edificio 4 en días no hábiles			X	X
Procedimiento para la distribución de mercadería de cadena de frío a las farmacias del gran área metropolitana		X	X	X
Procedimiento para la distribución de mercadería de cadena de frío a las farmacias de la zona rural		X	X	X
Política para la recepción de mercadería de cadena de frío	X	X	X	X
Procedimiento para el recibo de mercadería de cadena de frío de proveedores internacionales	X	X	X	X
Procedimiento para el recibo de mercadería de cadena de frío de proveedores nacionales	X	X	X	X
Procedimiento para revisar y registrar datos del sistema de intel con				X


	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>54 de 55</b>

## Otras Gerencias de Corporación Cefa S.A en Nicaragua

Es importante mencionar que este manual no presenta inducción y entrenamiento para las otras áreas/departamentos (Farma y Ventas de Consumo) de corporación Cefa en Nicaragua por la naturaleza de estas, ya que cada una de estas se maneja de forma independiente a la de corporación Cefa S.A. en Nicaragua, por lo que tienen su propio proceso de inducción

## Disposiciones Finales

El presente manual de inducción y entrenamiento entra en vigencia a partir de la aprobación por la Gerencia General

	NOMBRE: <b>Manual de Inducción y Entrenamiento para Nuevo Personal de Corporación Cefa S.A. en Nicaragua</b>				VERSIÓN: <b>01</b>
Elaborado por: <b>Lic. Kelly Valle</b> <b>Ing. Xavier Franco</b>	Revisado por: <b>Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Gerente General</b>	Fecha Aprobado: <b>22 de julio de 2010</b>	Rige a partir de: <b>22 de julio de 2010</b>	Página <b>55 de 55</b>

Corporación Cefa S.A. Nicaragua

